



ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI DANA MENGGUNAKAN METODE USE QUESTIONNAIRE

Mahmud Rizal Mustofa¹⁾, Dian Asmarajati²⁾, Imam Ahmad Ihsanudin³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer,

Universitas Sains Al-Qur'an

Email : rizalmustofa160100@gmail.com¹⁾

ABSTRAK

Aplikasi DANA adalah salah satu aplikasi dompet digital yang ada di Indonesia sekarang ini. Aplikasi ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi melalui metode online. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui tingkat usability UI/UX pada aplikasi DANA menggunakan metode Use Questionnaire dengan beberapa aspek yaitu usefulness, ease of use, ease of learning, satisfaction. Usability bisa diartikan sebagai tingkat kualitas dari suatu produk yang mudah digunakan, mudah dipelajari, dan mendorong pengguna untuk menggunakannya sebagai alat bantu dalam menyelesaikan tugas. Hasil dari penelitian ini dalam aspek usefulness sebesar 80,5% (sangat setuju), dalam aspek ease of use persentasinya sebesar 80,6% (sangat setuju), dalam aspek ease of learning persentasenya sebesar 81% (sangat setuju), dalam aspek satisfaction persentasenya sebesar 80,4% (sangat setuju), Berdasarkan dari analisis usability tersebut maka aplikasi DANA sangat layak digunakan.

Kata Kunci : Aplikasi DANA, Use Questionnaire, Usability.

ABSTRACT

DANA application is one of the digital wallet applications in Indonesia today. This application was created to make it easier for people to make transactions through online methods. This research is used to find out the level of Usability UI / UX in DANA application using the Use Questionnaire method with several aspects, namely usefulness, ease of use, ease of learning, satisfaction. Usability can be interpreted as the level of quality of a product that is easy to use, easy to learn, and encourages users to use it as a tool in completing tasks. The results of this study in the aspect of usefulness of 80.5% (strongly agree), in the aspect of ease of use presentation of 80.6% (strongly agree), in the aspect of ease of learning percentage of 81% (strongly agree), in the aspect of satisfaction percentage of 80.4% (strongly agree), Based on the usability analysis, DANA application is very feasible to use.

Keywords : DANA Application, Use Questionnaire, Usability.

1. PENDAHULUAN

Dunia saat ini, memiliki berbagai macam aplikasi yang dibuat oleh programmer dan sudah digolongkan sesuai dengan kebutuhan atau aktivitas sehari-hari. Aplikasi tersebut sangat besar perannya dalam membantu manusia untuk melakukan pekerjaannya. Pesatnya kemajuan teknologi menciptakan berbagai macam aplikasi pendukung yang didesain dengan menarik agar memudahkan pengguna untuk mengoperasikannya. Menurut laporan Hootsuite tahun 2021, jumlah pengguna smartphone dan aplikasi di dunia mencapai 5,22 miliar / 66,6 % dari jumlah populasi di dunia.

Indonesia merupakan salah satu pengguna aplikasi mobile yang paling aktif di dunia. AppsFlyer merilis laporan State of Finance App Marketing edisi 2021 dimana Indonesia menjadi negara peringkat ketiga di dunia dari 15 negara lain dalam hal instalasi aplikasi kategori keuangan. Pada masa pandemi sekarang ini terjadi tingginya tingkat permintaan terhadap solusi pembayaran nirsentuh (*touchless*), sehingga penggunaan pada aplikasi keuangan pun juga meningkat. Aplikasi dompet digital menjadi salah satu bukti dari perkembangan teknologi di masa ini dimana membantu manusia dalam melakukan transaksi secara digital.

Perkembangan dompet digital di Indonesia memberikan dampak positif kepada masyarakat dimana aplikasi dompet digital atau fintech dapat melayani electronic money, virtual account, aggregator, lending, crowdfunding dan transaksi keuangan secara daring yang lainnya. Banyak perusahaan konvensional yang mendirikan fintech atau aplikasi layanan keuangan salah satunya adalah aplikasi DANA. Hasil survei Snapcart pada bulan September sampai Desember aplikasi DANA mengalami penurunan sekitar 2% dari jumlah yang semula 42% menjadi 40%. Pada aplikasi google playstore, dikolom ulasan masih terdapat banyak keluhan oleh para pengguna aplikasi DANA. Dengan informasi tersebut penulis melihat beberapa kendala yang dihadapi pengguna aplikasi ini dalam penggunaannya yang dijadikan dasar untuk meneliti tingkat usability ui/ux aplikasi ini.

Pendapat ini didukung hasil penelitian Kevin Ryan Hadi, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Lutfi Fanani yang berjudul Analisis dan

Perbaikan Usability Aplikasi Mobile KAI Acces dengan Metode Usability Testing dan Use Questionnaire [1] dan penelitian Ricky Firmansyah yang berjudul Usability Testing dengan Use Questionnaire Pada Aplikasi Sipolin Provinsi Jawa Barat [2]. Sehingga, penulis tertarik untuk melakukan pengukuran dan evaluasi usability menggunakan metode use questionnaire yang disebarakan kepada santri mahasiswa PPTQ Al Asy'ariyyah pengguna aplikasi DANA untuk mengetahui seberapa besar kegunaan aplikasi ini.

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut [3] metode penelitian kuantitatif merupakan kumpulan data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini melalui survey yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan tanggapan dari responden yang akan menjadi sampel pada penelitian ini.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, studi literature dan kuesioner. Menurut [3], wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan santri mahasiswa PPTQ Al Asy'ariyyah yang menggunakan aplikasi DANA untuk mengetahui tingkat kegunaan dan kenyamanan mahasiswa dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Menurut [3], teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamatai tidak terlalu besar. Observasi dalam penelitian ini diterapkan untuk mengetahui tingkat usability pada aplikasi DANA yang digunakan santri mahasiswa PPTQ Al Asy'ariyyah dalam melakukan berbagai transaksi melalui aplikasi dompet digital ini. Studi literatur adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokmen tertulis,

gambar maupun elektronik. Dalam penelitian ini, penulis mencari referensi dan informasi melalui jurnal, buku, penelitian sebelumnya dan artikel mengenai analisis usability menggunakan use questionnaire. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner penelitian ini menggunakan metode use questionnaire yang dikembangkan oleh [4], yang terdiri dari 30 pertanyaan yang dikelompokkan menjadi 4 bagian yaitu : usefulness, satisfaction, ease of use, ease of learning yang ditujukan kepada beberapa responden pengguna aplikasi DANA yakni santri mahasiswa PPTQ Al Asy'ariyyah.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh santri mahasiswa PPTQ Al asy'ariyyah yang menggunakan aplikasi DANA yang berjumlah 150 orang. Untuk pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampling non-probabilitas, dimana sampel ini ditentukan oleh penulis sendiri. Cara pengambilan sampel menggunakan rumus slovin yang mempunyai 10% tingkat galatnya, berikut rumusnya:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode skala likert dengan 30 pertanyaan yang diambil berdasarkan metode use questionnaire dengan jumlah sampel sebanyak 60 orang. Berikut keterangan dan skor pada penilaian kuesioner :

Tabel 1 Skor Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Pengolahan data pada sebuah intrumen yang digunakan memiliki pengujian sebagai berikut :

2.1. Uji Validitas

Menurut [5], uji validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrument kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat keadilan atau kesalihan

instrument. Hasil penelitian akan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek diteliti. Uji validitas dilakukan menggunakan program aplikasi SPSS. Pengujian menggunakan dua sisi dengan taraf signifikansi 5% berdasarkan kriteria sebagai berikut:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (pengujian 2 sisi dengan signifikan 5%) maka item dinyatakan pernyataan dari instrument penelitian berkorelasi secara signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (pengujian 2 sisi dengan signifikan 5%) maka item dinyatakan pernyataan dari instrument penelitian tidak berkorelasi secara signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Teknik pengujian yang sering digunakan oleh para peneliti untuk uji validitas adalah menggunakan korelasi Bivariate Pearson (produk momen person). Berikut adalah rumus Bivariate Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

2.2. Uji Reabilitas

Menurut [6], menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliable jika jawaban terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil terdapat kesamaan dari waktu ke waktu. Hasil penelitian reliable apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Uji realibilitas pada instrument penelitian ini menggunakan program SPSS dengan menggunakan uji statistic Cronbach's Alpha (α). suatu instrument dikatakan reliable apabila memiliki Cronbach's Alpha (α) > 0,70. Rumus Alpha Croncbach adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{n}{n-1}\right) \left(1 - \frac{\sum \sigma t^2}{\sigma^2}\right)$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Pembahasan Uji Validitas

Pada pengujian usability terdapat 58 responden sehingga untuk menentukan nilai tabel r_{tabel} adalah $df = 60 - 2$ yaitu $df = 58$. Nilai Dari r_{tabel} df 58 pada statistika adalah 0,2542.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	r_{tabel}	r_{hitung}	Ket
P1	0,2542	1,00	Valid
P2	0,2542	0,610	Valid
P3	0,2542	0,400	Valid
P4	0,2542	0,513	Valid
P5	0,2542	0,288	Valid
P6	0,2542	0,344	Valid
P7	0,2542	0,442	Valid
P8	0,2542	0,461	Valid
P9	0,2542	0,400	Valid
P10	0,2542	0,288	Valid
P11	0,2542	0,420	Valid
P12	0,2542	0,442	Valid
P13	0,2542	0,411	Valid
P14	0,2542	0,492	Valid
P15	0,2542	0,411	Valid
P16	0,2542	0,530	Valid
P17	0,2542	0,491	Valid
P18	0,2542	0,420	Valid
P19	0,2542	0,420	Valid
P20	0,2542	0,461	Valid
P21	0,2542	0,442	Valid
P22	0,2542	0,411	Valid
P23	0,2542	0,420	Valid
P24	0,2542	0,531	Valid
P25	0,2542	0,610	Valid
P26	0,2542	0,492	Valid
P27	0,2542	0,501	Valid
P28	0,2542	0,491	Valid
P29	0,2542	0,461	Valid
P30	0,2542	0,424	Valid

Berdasarkan hasil uji validitas di atas, dapat diketahui bahwa semua item butir dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} .

3.2. Pembahasan Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan metode uji reliabilitas alpha cronbach's dengan menggunakan aplikasi SPSS. Uji reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat konsistensi jawaban dari responden. Kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach's alpha > 0,07 [7]. Dibawah ini merupakan hasil dari uji reliabilitasnya :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's alpha	N of Item
0,963	30

3.3. Hasil dan Pembahasan

Usefulness

Tabel 4. Hasil Perhitungan Usefulness

No	Presentase	Ket
----	------------	-----

1	79,7 %	Setuju
2	79 %	Setuju
3	83 %	Sangat setuju
4	77,7 %	Setuju
5	80,3 %	Sangat Setuju
6	84 %	Sangat Setuju
7	81,7 %	Sangat Setuju
8	79 %	Setuju
Rata-rata	80,5 %	Sangat setuju

Dari Tabel 4 Hasil Perhitungan *Usefulness*, responden sangat setuju bahwa aplikasi DANA memiliki kegunaan.

Ease of Use

Tabel 5. Hasil Pengujian Ease of Use

No	Presentase	Ket
9	83,3 %	Sangat Setuju
10	80,3 %	Sangat Setuju
11	80,3 %	Sangat Setuju
12	80,7 %	Sangat Setuju
13	81,7 %	Sangat Setuju
14	81,3 %	Sangat Setuju
15	81,3 %	Sangat Setuju
16	77,3 %	Setuju
17	80 %	Sangat Setuju
18	80,3 %	Sangat Setuju
19	80,3 %	Sangat Setuju
Rata-rata	80,6 %	Sangat Setuju

Dari tabel 5 hasil perhitungan *ease of use*, responden sangat setuju bahwa aplikasi DANA memiliki kemudahan untuk digunakan.

Ease of Learning

Tabel 6. Hasil Pengujian Ease of Learning

No	Presentase	Ket
20	80,7 %	Sangat Setuju
21	81,7 %	Sangat Setuju
22	81,3 %	Sangat Setuju
23	80,3 %	Sangat Setuju
Rata-rata	81%	Sangat Setuju

Dari tabel 6 hasil pengujian *ease of learning* maka responden sangat setuju bahwa aplikasi DANA memiliki kemudahan dipelajari.

Satisfaction

Tabel 7. Hasil Pengujian Satisfaction

No	Presentase	Ket
24	80,7 %	Sangat Setuju
25	79 %	Setuju
26	81,3 %	Sangat Setuju
27	79,7 %	Setuju

28	80 %	Sangat Setuju
29	80,7 %	Sangat Setuju
30	81,3 %	Sangat Setuju
Rata-rata	80,4 %	Sangat Setuju

Dari tabel 7 hasil pengujian *satisfaction*, maka responden sangat setuju bahwa aplikasi DANA memberikan kepuasan kepada pengguna.

3.4. Perhitungan Data Kuesioner

Berdasarkan hasil dari kuesioner, maka data kemudian diolah lagi menggunakan rumus $T \times P_n$ (total responden x skala likert) maka hasil perhitungan sebagai berikut :

- Total skor jawaban STS = $3 \times 1 = 3$
- Total skor jawaban TS = $0 \times 2 = 0$
- Total skor jawaban N = $177 \times 3 = 531$
- Total skor jawaban S = $1384 \times 4 = 5536$
- Total skor jawaban SS = $237 \times 5 = 1185$

Maka diperoleh total skor sebanyak 7.255. sebelum mendapatkan hasil interpretasi terlebih dahulu maka harus diketahui skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) dengan rumus sebagai berikut:

$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$

$$Y = (5 \times 30) \times 60$$

$$Y = 9.000$$

$X = \text{skor terendah likert} \times \text{jumlah responden}$

$$X = (1 \times 30) \times 60$$

$$X = 1.800$$

Selanjutnya mencari nilai interval (rentang jarak) dan interpretasi persen dengan rumus berikut:

$$I = 100 / \text{jumlah skor likert}$$

$$I = 100 / 5 = 20$$

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

- Nilai 0% -19,99% = Sangat Tidak Setuju
- Nilai 20% - 39,99% = Tidak Setuju
- Nilai 40% - 59,99% = Netral/Cukup
- Nilai 60% - 79,99% = Setuju
- Nilai 80% - 100% = Sangat Setuju

Kemudian terakhir menghitung nilai persentasenya dengan rumus sebagai berikut:

$$(\text{Total skor} / Y) \times 100 \%$$

$$(7.255 / 9.000) \times 100 \% = 80,6 \%$$

Dari hasil perhitungan kuesioner menggunakan metode skala likert diatas dapat diketahui bahwa jumlah total persentasenya sebanyak 80,6 %, maka hasil kuesioner secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa responden sangat setuju dengan *usability* UI/UX aplikasi DANA.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Setelah peneliti selesai melakukan penelitian usability pada aplikasi DANA ini maka ditarik kesimpulan bahwa, berdasarkan hasil penelitian pada aplikasi DANA menggunakan metode use questionnaire dengan 30 pertanyaan yang meliputi aspek usefulness, ease of use, ease of learning dan satisfaction dengan jumlah responden sebanyak 60 orang yang diambil dari 150 populasi menggunakan rumus slovin, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

- Nilai rata-rata tiap aspek use questionnaire adalah usefulness (80,5%), ease of use (80,6%), ease of learning (81%), satisfaction (80,4%).
- Satisfaction mendapatkan nilai rata rata terendah yaitu 80,4%.
- Ease of learning mendapatkan nilai rata rata tertinggi yaitu 81%.

Berdasarkan hasil analisis total kuesioner dengan menggunakan metode use questionnaire pada aplikasi DANA mendapatkan hasil sebesar 80,6%, artinya responden sangat setuju bahwa aplikasi DANA berguna bagi masyarakat. Namun melihat aspek satisfaction yang menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi DANA menjadi aspek terendah dibanding dengan Saran disusun berdasarkan temuan penelitian yang telah dibahas. Saran dapat mengacu pada tindakan praktis, pengembangan teori baru, dan/atau penelitian lanjutan aspek lainnya yang diuji, yang menjadikan penurunan rating dan ulasan pada aplikasi DANA.

4.2. Saran

Dapat ditingkatkan lagi kualitas layanan dan experience menggunakan aplikasi DANA, sehingga keluhan pengguna yang berkaitan dengan aspek satisfaction menurun, mengingat masih banyaknya keluhan di google playstore tentang kepuasan para pengguna.

Bisa dicoba dengan menggunakan metode lain sebagai pembandingan dengan penelitian ini.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Hadi, K. R., Az-Zahra, H. M., & Fanani, L. 2018. Analisis Dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile KAI Access Dengan

- Metode Usability Testing Dan Use Questionnaire. vol, 2548, 964X..
- [2] Firmansyah, R., 2018. Usability Testing Dengan Use Questionnaire Pada Aplikasi Sipolin Provinsi Jawa Barat. Swabumi (Suara Wawasan Sukabumi): Ilmu Komputer, Manajemen, dan Sosial, 6(1), pp.1-7.
- [3] Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- [4] Arnold, M., 2016. Lund. Measuring Usability with the USE Questionnaire 12. 2001 Retrieved on May 1st.
- [5] Darma, B., 2021. Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2). Guepedia.
- [6] Al Hakim, R., Mustika, I. and Yuliani, W., 2021. Validitas dan reliabilitas angket motivasi berprestasi. FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan), 4(4), pp.263-268.
- [7] Viyono, A., Asmarajati, D. and Rohman, S., 2022. PENGUJIAN USABILITY DALAM USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BRIMOLA MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE. Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE), 3(2), pp.321-330.